

15:30-15:59	Mittwoch, 14.04.2021 Ankommensrunde				
16:00-16:59	Welcome – Keynote - 20 Jahre itSMF				
	Room Yellow Business Models	Room Blue Tools & Administration	Room Orange Industries & Businesses	Room Green Professionals	Room Purple Networking
17:00-17:59	IT Service Management in Multi-Provider-Umgebungen – was muss sich organisatorisch ändern? Referent: Rüdiger Bellof	Workshop Tooleinführung Referent: Jürgen Wilmink	ITSM AGILE@ASFINAG – Beispiel einer SQUAD-Organisation im IT-Betrieb Referent: Andreas Goldnagl	Workshop Business Relationship Management Referent: Martin Andenmatten	Online-Magazine: Kunden-Kommunikation und Wissenstransfer Referent: Volker Zimmermann
18:00-18:59	IT Service Management in Multi-Provider-Umgebungen – Tools als Enabler oder Verhinderer? Streitgespräch zu Multi Cloud Management Plattformen Referent: Timm Scheibach mit IBM und 4me	Wie Sie mit Value-Stream-Mapping das Serviceerlebnis grundlegend verbessern Referent: Robert Sieber	Digitalisierung der Öffentlichen Verwaltung - Online Services für die Bürger und Unternehmen Referent: Jörn Riedel	Der Service Management Practitioner Referent: Dr. Thomas Schaaf	Mitglieder als Autoren für Magazin, Blog und Positionspapiere: Was ist zu beachten? Referenten: Jens Schulze, Cornelia Sirbu
19:00-19:59	IT Service Management in Multi-Provider-Umgebungen – Wie ist es bei der Bayer AG umgesetzt? Referenten: Stephan Zimmermann	Workshop: Service-Monitoring in volatilen Infrastrukturen Referent: Ingo Bruns	Hamburg Süd nach dem Merger mit dem Weltführer Maersk Referent: José Silva	FitSM - wenn ITIL zu schwerfällig wird Referent: Dr. Thomas Schaaf	Tools in TEAMS in kleinen Organisationen- Grenzen und Möglichkeiten Referenten: Ralf Bohrer, Cornelia Sirbu
20:00-21:30	Abendveranstaltung Würdigungen, Music & Spaß!				

16:00-16:59	Donnerstag, 15.04.2021 Podium Berufsfeld Servicemanagement: Das Business frisst die IT				
17:00 -17:59	Service Management 4.0 Referent: Frank Witzer	IT Service Management als Unterstützung im Bereich von Konzepten zur Nachhaltigkeit Referent: Alexander von Keller	I'll be back! Bis irgendwann im Büro Referentin: Marie-Catherine Lemke	Zertifizierungen im Selbststudium Referent: Stephan Brendel	Brauchen wir das Fach-Forum „Zukunft der Berater in der Cloud“? Diskutanten: Charly Zimmermann, Michael Zwick, Christof Huschens, Robert Scholderer
18:00 -18:59	Service Integration and Management – wie typische Schwachstellen beseitigen? Referent: Jörg Bujotzek	9 verzwickte Probleme, die Du bei der Service-Definition gleich mit löst Referent: Robert Sieber	Gamification im Service Management?! Referent: Prof. Stephan Jacob	Brauchen wir jetzt agiles ITSM? Referent: Mathias Traugott	Akademie: Selbstlern Prüfungen und technische Abwicklung Einkaufsgemeinschaft Referentin: Sabrina Kuhn
19:00 -19:59	Management künstlicher Intelligenz: Der nächste Schritt im IT-Management Referent: Prof. Dr. Walter Brenner	Workshop zur Toolauswahl Referent: André Jung	Homeoffice = Telearbeit oder mobile Arbeit oder? Referenten: Beatrice Zeiger, Holger Meuler	Workshop Business Relationship Management Referent: Martin Andenmatten	itSMS 2021: Neue Website, Regionale Foren, Fachforen? Was erwarten die Mitglieder? Diskutant: Christof Huschens, Alle
20:00 - 21:30	Wrap up & Summary				